

โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้รับบริการ



นางสาววันดี หาญโยธา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-4834-5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I2142313 1

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT ON QUALITY OF HEALTH CARE SYSTEM IN HOSPITALS
FROM CONSUMER' PERSPECTIVES

Miss Wandee Hanyotha

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Community Medicine

Department of Preventive and Social Medicine

Faculty of Medicine

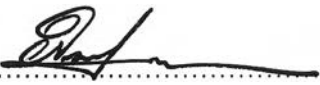
Chulalongkorn University

Academic Year 2003

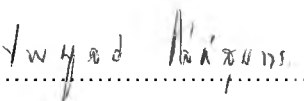
ISBN 974-17-4834-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์ โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ
ในโรงพยาบาลในมุมมองของผู้รับบริการ
โดย นางสาววันดี หาญโยธา
ภาควิชา เวชศาสตร์ชุมชน
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ศาสตราจารย์นายแพทย์พรชัย สิทธิศรีณย์กุล

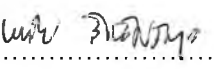
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบูลย์ ไล่ให้สุนทรว)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ศาสตราจารย์นายแพทย์พรชัย สิทธิศรีณย์กุล)


..... กรรมการ
(นายแพทย์จเด็จ ธรรมรัชอารีย์)

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๖ : โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลในมุมมองของผู้รับบริการ (OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT ON QUALITY OF HEALTH CARE SYSTEM IN HOSPITALS FROM CONSUMERS' PERSPECTIVES) อ. ที่ปรึกษา: รศ. นพ. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, อ. ที่ปรึกษาร่วม ศ. นพ. พรชัย สิทธิศรัณย์กุล, 279 หน้า. ISBN 974-17-4834-5

ความเป็นมา : คุณภาพของบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศ ซึ่งเป่าสำคัญ คือ การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาโอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล จากความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ในมุมมองของผู้รับบริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการวิจัย : การศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใด เวลาหนึ่ง

ประชากรที่ศึกษา : ผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จากโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน 39 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ตามเขตราชการส่วนภูมิภาค 12 เขต และในส่วนกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบ Multi-Stage Sampling จำนวน 1604 ราย

การรวบรวมข้อมูล : เดือนพฤศจิกายน 2546 ถึงกุมภาพันธ์ 2547 อัตราตอบกลับ 97.92%

สถิติที่ใช้ : สถิติเชิงพรรณนา Chi-square Test, Mann Whitney U Test และ Multiple logistic Regression

ผลการศึกษา :

ความคาดหวังที่มากที่สุดของผู้รับบริการในมิติโครงสร้าง ได้แก่ การได้รับบริการจากพยาบาลที่มีทักษะที่ดี (96.4%) ในมิติกระบวนการ ได้แก่ การได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาอย่างเพียงพอ (96.3%) และด้านมิติผลลัพธ์ ได้แก่ การได้รับการรักษาอย่างปลอดภัยไม่ผิดพลาด (96.9%) ทั้งนี้ประเภทของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ทั้ง 3 มิติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$)

คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุดแต่การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ในมิติโครงสร้าง คือ การมีโทรศัพท์สายด่วนไว้ปรึกษาปัญหาสุขภาพ (52.7%) โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) ได้แก่ ประเภทของโรงพยาบาล เพศ อาชีพ สิทธิในการรักษา ความรุนแรงของการเจ็บป่วยและประสบการณ์ในการมารับบริการ และในมิติกระบวนการ ได้แก่ การได้รับการแจ้งค่าใช้จ่ายให้ทราบล่วงหน้า (56.3%) โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) ได้แก่ ประเภทของโรงพยาบาล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายจ่ายในครอบครัว สิทธิในการรักษา เหตุผลในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และประสบการณ์ในการบริการ สำหรับมิติผลลัพธ์ ได้แก่ การได้รับคำแนะนำสามารถดูแลตนเองที่บ้านได้ (11.1%) โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) ได้แก่ ระดับการศึกษา เหตุผลในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลที่สำคัญ ได้แก่ การมีพยาบาลที่มีทักษะดีในการให้บริการ การได้รับการอธิบายจากแพทย์ การรักษาอย่างปลอดภัย การมีโทรศัพท์สายด่วน การแจ้งค่าใช้จ่ายในการรักษา และคำแนะนำในการดูแลตนเองที่บ้าน

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน

ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่อนิสิต..... จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... นพ. พรชัย สิทธิศรัณย์กุล

457 52477 30 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

KEY WORD : IMPROVEMENT / QUALITY / HEALTH CARE SYSTEM / HOSPITALS / CONSUMERS' PERSPECTIVES .

WANDEE HANYOTHA . OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT ON QUALITY OF HEALTH CARE SYSTEM IN HOSPITALS FROM CONSUMERS' PERSPECTIVES. THESIS ADVISER : ASSOC. PROF. JIRUTH SRIRATANABAN, MD, Dr P.H. THESIS COADVISER : PROF. PORNCHAI SITHISARANKUL MD,Dr P.H. 279 pp. ISBN 974-17-4834-5.

Background: Quality of health care services in hospitals is among important components of the country's health systems development, particularly the responsiveness to customers' expectation.

Objective: The study objectives were to describe the expectations and perceptions on aspects of hospitals's health care services from customers' perspective, and related factors.

Research Design: Cross-Sectional Descriptive Study.

Population and sample: 1604 customers of out-patient and in-patient departments of 39 public and private hospitals in the administrative areas of the Ministry of Public Health and the Bangkok area, randomly selected by a multi-stage sampling technique.

Data Collection: November 2003-February 2004. The response rate was 97.72%

Statistical Method: Descriptive statistics, Chi-square test, Mann-Whitney U test and Multiple logistic regression.

Result : The highest expectations among the sample from the structural dimension, the process dimension and the outcome dimension of quality were on nurses' skill (96.4%), explanation related to diseases and treatments (96.3%) and patient care safety (96.9%), respectively. The type of hospitals were found significantly associated with all three quality dimensions of expectation.

The highly expected quality of care that were perceived to be provided at level less than expected in the structural dimension was the health hotline phone (52.7%). The significant associated factors with the perception were the type of hospitals, sex, occupation, health insurance status, severity of illness and usage experience ($p < 0.05$). The less-than-expected perception in the process dimension was the estimation of care expense in advance (56.3%), which was related to type of hospitals, age, education, occupation, family expense, health insurance status, reasons to seek care, types of illness and usage experience ($p < 0.05$). Ability to do self-care at home was the least perceived outcome dimension of care (11.1%), which were associated with education, reason to seek care, type of illness and severity of illness.

Recommend: Opportunities for improvement on quality of health care system in hospitals include health hotline phone, nurses' skill, physicians' explanation, patient safety, estimation of care expenses and patient self-care .

Department of preventive and Social Medicine

Field of study Community Medicine

Academic Year 2003

Student's signature..... *Wandee Hanyottha*

Advisor's signature..... *Jiruth Sriratanaban*

Co-Advisor's signature..... *Pornchai Sithisarankul*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์นายแพทย์พรชัย สิทธิศรัณย์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ และชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณนายแพทย์เจด็จ ธรรมรัชชอารีย์ ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการทั่วไป สำนักงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่กรุณาสละเวลามามากเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ณ โรงพยาบาลต่างๆ ที่กรุณาให้ข้อมูลตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี เป็นผลให้วิทยานิพนธ์ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆนิสิตปริญญาโททุกท่าน โดยเฉพาะคุณยอดชาย สุวรรณวงษ์ คุณจิรพรรณ เลิศวงศ์สกุล คุณเพ็ญศรี เทียมสุข และที่ลืมเสียมิได้คือคุณนิลภา จิระรัตนวรรณ เพื่อนรักในวัยเรียน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวอันเป็นที่รักของข้าพเจ้าที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดี เสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่	
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลงานวิจัย.....	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
คำจำกัดความของโอกาสในกาพัฒนา.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	14
คุณภาพและมุมมองเกี่ยวกับคุณภาพ.....	17
คุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย การมีส่วนร่วมและโอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพ ของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

ช

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
รูปแบบการวิจัย.....	52
ระเบียบการวิจัย.....	61
ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ละข้อเสนอแนะ.....	
สรุปผลการศึกษา.....	212
อภิปรายผลการศึกษา.....	222
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	233
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	234
อุปสรรคในการศึกษา.....	235
ข้อจำกัดในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	235
รายการอ้างอิง.....	237
ภาคผนวก.....	247
ภาคผนวก ก.แบบสัมภาษณ์.....	248
ภาคผนวก ข.คู่มือการสัมภาษณ์.....	253
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	263
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	264

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการดูแลรักษาระหว่างปี2539-2543.....	2
3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาลศูนย์ ในแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน....	56
3.2 แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาลทั่วไป ในแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน...56	
3.3 แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาลชุมชน ในแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน .57	
3.4 แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาลเอกชนในแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน...58	
3.5 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามคุณภาพระบบบริการสุขภาพที่ผู้รับบริการ คาดหวังและรับรู้ ทั้งรายหมวดและรายข้อ.....	60
3.6 แสดงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย.....	64
3.7 แสดงตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยของการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวัง.....	68
4.1 แสดงประเภทของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....	71
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภท และแผนกของโรงพยาบาล.....	72.
4.3 แสดงจำนวนร้อยละ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	74
4.4 แสดงจำนวนร้อยละ สถานะทางสุขภาพของผู้รับบริการ.....	77
4.5 แสดงระดับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพใน โรงพยาบาล ในมิติโครงสร้าง (Structure).....	80
4.6 แสดงระดับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพใน โรงพยาบาล ในมิติกระบวนการ (Process).....	82
4.7 แสดงระดับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพใน โรงพยาบาล ในมิติผลลัพธ์ (Outcome).....	84
4.8 แสดงระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ในมิติโครงสร้าง (Structure).....	86
4.9 แสดงระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ในมิติกระบวนการ (Process).....	88
4.10 แสดงระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ในมิติผลลัพธ์ (Outcome).....	90
4.11 แสดงร้อยละของการรับรู้ในกลุ่มผู้รับบริการที่มีความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับคุณภาพ ระบบบริการสุขภาพ ในมิติโครงสร้าง (Structure).....	91

ตาราง	หน้า
4.12 แสดงร้อยละของการรับรู้ในกลุ่มผู้รับบริการที่มีความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพ ในมิติมิติกระบวนการ (Process) จำแนกรายข้อ.....	92
4.13 แสดงร้อยละของการรับรู้ในกลุ่มผู้รับบริการที่มีความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพ ในมิติมิติผลลัพธ์ (Outcome) จำแนกรายข้อ.....	94
4.14 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการมีโทรศัพท์สายด่วนไว้ปรึกษาปัญหาสุขภาพ.....	96.
4.15 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพ.....	97
4.16 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการบริการจากพยาบาลที่มีทักษะที่ดี.....	101
4.17 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ทั้งในและนอกเวลาราชการ.....	104
4.18 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านความสะอาดของสถานที่.....	107
4.19 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการตรวจรักษาอย่างรวดเร็วตามความเร่งด่วน.....	110
4.20 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด.....	112
4.21 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาอย่างเพียงพอ.....	115
4.22 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการซักถามชื่อและนามสกุลทุกครั้งก่อนได้รับการบริการ.....	118

ตาราง	หน้า
4.23 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับทราบชื่อแพทย์หรือพยาบาล ที่ให้การรักษา.....	120
4.24 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีกริยามารยาทที่ดี.....	123
4.25 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการอธิบายถึงผลดี/ผลเสียของการตรวจพิเศษ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	125
4.26 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการแจ้งค่าใช้จ่ายในการรักษา ให้ทราบล่วงหน้า.....	129
4.27 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับโอกาสในการปรึกษาแพทย์ท่านอื่น หรือเลือกแพทย์ได้.....	132
4.28 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องจนทุเลา หรือหายจากโรค.....	134
4.29 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการรักษาหายหรืออาการดีขึ้น.....	137
4.30 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับคำแนะนำจนสามารถดูแลตนเองที่บ้านได้.....	139
4.31 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการดูแลรักษาที่ปลอดภัยไม่ผิดพลาด.....	142
4.32 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับบริการที่น่าพึงพอใจ.....	144

ตาราง	หน้า
4.33	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการมีโทรศัพท์สายด่วนไว้ปรึกษาปัญหาสุขภาพเมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....149
4.34	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับข่าวสารข้อมูลทางสุขภาพ เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....152
4.35	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการบริการจากพยาบาลที่มีทักษะดี เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....154
4.36	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ทั้งนอกและในเวลาราชการ เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....158
4.37	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการมีเครื่องมือที่สะอาด เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....160
4.38	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการมีสถานที่สะอาดสะอ้าน เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....163
4.39	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการตรวจรักษารวดเร็วตามความเร่งด่วน เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....167
4.40	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....170
4.41	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาอย่างเพียงพอ

ตาราง	หน้า
เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	172
4.42 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการซักถามชื่อ-นามสกุลทุกครั้ง ก่อนได้รับการบริการ เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	174
4.43 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับทราบชื่อแพทย์และพยาบาลที่ให้การรักษา เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	178
4.44 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งมีมารยาทดี เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	181
4.45 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับทราบผลดี/ผลเสียของการตรวจพิเศษ เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	183
4.46 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการแจ้งค่าใช้จ่ายในการรักษาให้ทราบล่วงหน้า เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	186
4.47 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับโอกาสในการปรึกษาแพทย์ท่านอื่น/เลือกแพทย์ได้ เมื่อควบคุมอิทธิพล ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	189
4.48 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	192
4.49 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการรักษาจนหายจากโรค เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....	195

ตาราง	หน้า
4.50	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับคำแนะนำจนสามารถ ดูแลตนเองที่บ้านได้เมื่อควบคุมอหิวาต์ ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....199
4.51	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการรักษาอย่างปลอดภัยไม่ผิดพลาด เมื่อควบคุมอหิวาต์ ของความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....201
4.52	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ด้านการได้รับการบริการที่น่าพอใจ เมื่อควบคุมอหิวาต์ของความคาดหวัง โดยการ วิเคราะห์ถดถอยแบบลอจิสติก.....204
5.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพ ระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลในมิติโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์.....217
5.2	แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการ สุขภาพในโรงพยาบาล ในมิติโครงสร้าง เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง.....218
5.3	แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการ สุขภาพในโรงพยาบาล ในมิติกระบวนการ เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง.... 219
5.4	แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการ สุขภาพในโรงพยาบาล ในมิติผลลัพธ์ เมื่อควบคุมอิทธิพลของความคาดหวัง.....220

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 Patients' Exception Conceptual Framework (O best, 1984).....	15
2.2 Definition of Quality of Care.....	19
2.3 Quality Assurance Model and Communities.....	21
2.4 ความสัมพันธ์ของมาตรฐานคุณภาพ.....	36
3.1 แสดงแผนภูมิการสุ่มตัวอย่าง	55